جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

الإحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب وعلاقته بمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين

إعداد الطالب
عارف حسن عبد الرحمن الرفوع

إشراف
الدكتور شاكر المحاميد

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في علم النفس التربوي قسم الإرشاد والتربية الخاصة

جامعة مؤتة, 2005

بسم الله الرحمن الرحيم

MUTAH UNIVERSITY

Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب عارف حسن الرفوع الموسومة بـــ:

الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب وعلاقته بمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي.

القسم: الإرشاد والتربية الخاصة.

	التوقيع	التاريخ	
د. شاكر المحاميد		2005/7/26	مشرفاً ورئيسا
أ.د. موسى النبهان		2005/7/26	عضواً
د. محمد السفاسفه		2005/7/26	عضواً
د. يحيى الصمادي		2005/7/26	عضواً

عميد الدراسات العليا

أ.د. أحمد القطامين

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى روح والديّ، إلى زوجتي أم محمد، وإلى أبنائي: محمد، روان، أحمد، رزان، حسن، عبد الرحمن،والى أخواتي، اهدي هذا الجهد المتواضع.

عارف حسن الرفوع

الشكر والتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن اتبع هداه (وبعد).

لا يسعني إلاّ أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور الفاضل شاكر المحاميد ، الذي أشرف على هذه الدراسة ، وغمرني بحسن خلقه ، واتحفني بغزير علمه لما أبداه من آراء وتوجيهات قيمة أثرت هذه الدراسة، فله مني خالص المحبة والتقدير .

وأتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة المتمثلة : بالأستاذ الدكتور موسى النبهان ، والدكتور محمد السفاسفه ، والدكتور يحي الصمادي لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ، وقد كان لملاحظاتهم وتوجيهاتهم القيّمة أطيب الأثر في تحسين هذه الدراسة .

والشكر والتقدير لزملائي المشرفين التربويين في محافظات الجنوب الذين شملتهم الدراسة ، وجميع الأصدقاء الذين ساعدوني في هذا الجهد المتواضع .

عارف حسن الرفوع

فهرس المحتويات

الفصل الثالث: المنهجية والتصميم

الفصل الرابع: عرض النتائج

الفصل الخامس: الخاتمة والمناقشة والتوصيات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب وعلاقته بمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين

عارف حسن الرفوع
جامعة مؤتة ، 2005

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الأردن، على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي(الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي)، وقد تكونت عينة الدراسة من(135) مشرفا تربويا وبنسبة (85%) من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث توصلت الدراسة إلى أن المشرفين التربويين في محافظات الجنوب يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين والتفاعل بينهم، وفي ضوء النتائج خرجت الدراسة بعدة توصيات، من أهمها إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث لمعرفة أسباب ظاهرة الاحتراق النفسي للوقاية والتقليل منها ، والتخفيف من العبء الوظيفي الملقى على عاتق المشرفين التربويين .

Abstract

Psychological Burnout among Educational Supervisors in the Governorates of south of Jordan and Its Relation to Sex , Years of Experience and Number of Teachers

Aref Hasan AL-Rfou
Mu'tah University-2005

This study aimed at investigating the level of psychological burnout among the educational supervisors in the southern governorates of Jordan on the frequency and intensity of the three - dimensions of Maslak Burnout Inventory (emotional exhaustion , depersonalization , and the reduced feeling personal accomplishment).

The sample of the study consisted of (135) educational supervisors and that was 85% of the original population of study .

The study concluded that the ducational supervisors in the southern governorates are suffering from psychological burnout at a medium degree on both the frequency and intensity of Maslak Burnout Inventory.

The study results indicated that there were no significant differences at the level of\($\alpha = 0.05$) in the degree of psychological burnout on the frequency and intensity of the three dimensions of Maslak Burnout Inventory ascribed to Sex , years of experience , number of teachers and the interaction among them.

In the light of ITS findings, the study has come up with some recommendations.

The most important of there are:

Carrying out further studies and researches to know the real reasons of psychological burnout and reducing the supervisors professional burden.

الفصل الأول
خلفية الدارسة وأهميتها

1.1 المقدمة

يوصف العصر الحديث "عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" بأنه عصر الضغوط والأزمات النفسية، والتي أطلق عليها البعض مصطلح أمراض الحضارة؛ حيث تشير العديد من الأوساط العلمية إلى أن الضغوط النفسية تسهم بحوالي 80% من أمراض العصر مثل النوبات القلبية وضغط الدم وأمراض الجهاز الهضمي(Powell & Enright , 1990) المشار إليه في (الفرح،2001).

ونظراً للتغيرات السريعة التي يتميز بها هذا العصر، أصبح الفرد يعيش عصراً يعج بالأحداث المثيرة للقلق والاضطرابات، وبمصادر الضغوط المتنوعة، التي يترتب عليها آثارا سلبية متعددة، تؤثر في شخصية الفرد، وفي شتى جوانب حياته (المعمري ،2001).

وقد أشار والترنيف (Walternef , 1975) في كتابه" العمل وسلوك الإنسان " أن كتّاب القرن التاسع عشر كانوا مهتمين جداً بالتغيرات الضخمة التي طرأت على ظروف الإنسان بسبب الثورات التقنية والاجتماعية والسياسية، وما نتج عنها من آثار سلبية وإيجابية، وكان من أهم المؤشرات السلبية التي تستدعي الانتباه هي "عزلة العمل "، والرأي عند هؤلاء الكتاب أن الثمن الذي أجبرت البشرية على دفعه لقاء التقدم التكنولوجي والاجتماعي، هو ازدياد عزلة الإنسان عن النظم التي ترتكز على القيم الأخلاقية والاجتماعية (الرشدان ، 1995).

وتعد المؤسسة التربوية إحدى أهم المؤسسات في المجتمع؛ لكونها مركز إشعاع لكل جديد من الفكر والمعرفة، بالإضافة إلى أنها مؤسسة اجتماعية تؤثر في المحيط الاجتماعي وتتأثر به، معتمدة في ذلك على مجموعة من المتخصصين أو المهتمين في تحسين وتطوير العملية التعليمية والتربوية.

ونظراً لخطورة ضغوط العمل وخصوصاً في الميدان التربوي، وانعكاس آثار هذه الضغوط على العاملين في هذه المؤسسة، وعلى مستوى إنتاجهم وفاعليتهم، وبخاصة المشرفين التربويين الذين يحتلون مكانة مهمة في هذه المؤسسة

نظرا لتعدد أدوارهم، ودقة المهام التي يضطلعون بها. فقد وجد أنه من الضروري التعرف إلى ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين بمديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن (الكرك، الطفيلة، معان،العقبة)، خاصة وان هذه الفئة من المشرفين تعاني أكثر من غيرها من صعوبات ومعوقات تحول دون قيامهم بدورهم على الوجه المطلوب، .مما يؤدي إلى حدوث حالة من الاضطراب والإجهاد والاستنزاف النفسي لديهم، ومتى ما حدث ذلك فان العلاقة التي تربطهم بمعلميهم وزملائهم ومسؤوليهم تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على العملية التربوية.

1. 2 مشكلة الدراسة

لقد شهد الميدان التربوي في الأردن تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة؛ نظراً للتفجر المعرفي والتكنولوجي الهائل الذي فرض على المسؤولين في التربية والتعليم القيام بعملية التغيير والتطوير في العملية التربوية؛ لتواكب تغيرات العصر ومستجداته،ولأهمية الدور الذي يلعبه المشرف التربوي في تحسين وتطوير العملية التربوية، فقد تعددت المهام والمسؤوليات التي يقوم بها، مما تسبب في زيادة ضغوط العمل لديه، وجعله عرضة للاحتراق النفسي، خاصة وأن هذا المفهوم مرتبط بمهنة التعليم أكثر من غيرها من المهن.

ومن خلال عمل الباحث كمشرف تربوي واتصاله المباشر بزملائه، لاحظ وجود صعوبات ومشكلات تحول دون قيام المشرف التربوي بعمله على اكمل وجه، وتسبب له الإحباط والاضطراب ، وتكمن الخطورة الحقيقية في ذلك عندما يشعر المشرف التربوي بالاحتراق النفسي، لأن ذلك سينعكس سلباً على وضعه الصحي والنفسي، وعلى مديرية التربية والتعليم التي يعمل فيها، والمعلمين الذين يشرف عليهم، ويصبح أداؤه غير فعال والتزامه بعمله متدنياً.

ما لوحظ أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت فئة المشرفين التربويين بالبحث والدراسة وخاصة في محافظات الجنوب للتعرف إلى مشكلاتهم واحتياجاتهم والصعوبات التي يواجهونها أثناء العمل، لذلك جاءت هذه الدراسة، للكشف عن مدى

وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين بمديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة).

وبالتحديد تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية :-

1- ما درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن على تكرار الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) لمقياس" ماسلاك " للاحتراف النفسي ؟

2- ما درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم في جنوب الأردن على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك ؟

3- هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين العاملين في محافظات الجنوب، على تكرار الأبعاد الثلاثة تعزى لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة، عدد المعلمين، والتفاعل بينهم ؟

4- هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين على شدة الأبعاد الثلاثة تعزى لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة، عدد المعلمين ، والتفاعل بينهم ؟

3.1 أهمية الدراسة

إن العملية الإشرافية بوصفها نظاماً فرعياً في النظام التربوي الشامل ذات أهمية كبرى في تحقيق كفاية النظام، وفاعليته وفق الأطر والحدود المرسومة له، كما أن العاملين في جهاز الإشراف التربوي هم من سوية عالية التأهيل، رفيعة الخبرة، ثاقبة النظرة نحو المستقبل، الأمر الذي يؤهل هذه الفئة أن تقود النظام التربوي، وترتقي به، وتحقق أهدافه.

وفي ضوء إدراك الباحث لأهمية هذا الجهاز، وأهمية العمل الإشرافي الذي يمارسه، ونظراً لضغوط العمل التي يتعرض لها المشرفون التربويون، وتعدد

أدواره، وغموضها، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الأردن.

ومن هنا فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من :-

1. الدور الذي يلعبه المشرف التربوي في تحسين وتطوير العملية التعليمية التعلمية من خلال توجيه وإرشاد المعلمين في حل مشكلاتهم الميدانية، ومساعدتهم على النمو المهني، فأداء المشرف التربوي ينعكس على أداء المعلمين، وعلى الطلبة وتحصيلهم، وكل ذلك ينعكس على العملية التربوية برمتها.
2. إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين بمديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن.
3. توجيه أنظار المسؤولين التربويين ومتخذي القرارات على مختلف المستويات إلى العوامل التي تسهم في ظهور الاحتراق النفسي للوقاية والتقليل منه.
4. قلة الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.
5. الصعوبات التي تواجه المشرف التربوي، والتي تحد من فاعلية دوره، وتوقعاته من نفسه، ومن المعلمين الذين يشرف عليهم، ومن المسؤولين عنه في السلم الإداري وتتمثل هذه الصعوبات في الآتي:
   1. عدم استقرار الخبرات التربوية للمعلمين في محافظات الجنوب.
   2. الأعمال الكتابية والإدارية الروتينية التي تشكل عبئاً إضافيا على المشرف التربوي.
   3. عدم وجود وصف وظيفي لمهام المشرف التربوي.
   4. تعدد الأدوار والمهام التي يقوم بها المشرف التربوي.
   5. كثرة أعداد المعلمين العاملين على حساب التعليم الإضافي.
   6. ضعف استجابة الإدارات التربوية لملاحظات المشرفين التربويين حول الأمور الفنية والإدارية في الميدان.

4.1 أهداف الدراسة

هدف هذه الدراسة إلى:

1- الكشف عن مدى وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن.

2- الكشف عن مستوى ذلك الاحتراق (عال، متوسط، متدن) عند ظهوره لدى المشرفين من خلال استجابتهم على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ذي الأبعاد الثلاثة.

3- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالات إحصائية على تكرار وشدة أبعاد المقياس تعزى لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة، وعدد المعلمين.

1.5 تعريف مصطلحات الدراسة ٦٢٢٤١٠

يرى الباحث أن هذه الدراسة تستدعي التعريف بالمفاهيم والمصطلحات الآتية:

الاحتراق النفسي: حالة من عدم التوازن النفسي، يتعرض لها المشرف التربوي نتيجة الضغوط النفسية الشديدة، التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته، وتعيق المشرف عن القيام بواجبه ومهامه بشكل فعال، ويعرف إجرائيا بالعلامة التي يحصل عليها المشرف التربوي على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

المشرف التربوي: الشخص الذي يتولى مهمة الإشراف التربوي، سواء كان مشرفا لمرحلة أو مشرفا لمبحث، بهدف تحسين وتطوير عملية التعلم والتعليم.

الإجهاد الانفعالي: استنفاد المشرف التربوي لطاقته الجسدية والنفسية، وإحساسه بالتعب الشديد، وعدم قدرته على العطاء، ويقاس بثلاث درجات (عالية، متوسطة، متدنية)، من خلال العلامة التي يحصل عليها المشرف التربوي على هذا البعد.

تبلد المشاعر: اتجاهات المشرف التربوي السلبية نحو من يتعامل معهم، ويتمثل ذلك بالقسوة والجفاء، ويقاس بثلاث درجات (عالية، متوسطة متدنية)، من خلال العلامة التي يحصل عليها المشرف التربوي على هذا البعد.

قص الشعور بالإنجاز الشخصي: ميل المشرف التربوي إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية، وشعوره بتدني عطائه، وقصوره تجاه القيام بواجباته بالصورة المطلوبة ويقاس بثلاث درجات (عالية، متوسطة، متدنية)، من خلال العلامة التي يحصل عليها المشرف التربوي على هذا البعد.

مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي: أداة قياس تتكون من (22) فقرة، قامت ماسلاك وجاكسون بتطويره من أجل قياس الاحتراق النفسي عند العاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية، وذلك في ثلاثة أبعاد هي:

لإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

وقد قام مقابلة وسلامة (1993) بتعريبه وتطبيقه على المعلمين في الأردن.

6.1 محددات الدراسة وحدودها

1- تعميم نتائج هذه الدراسة على مجتمعات خارج مجتمع الدراسة، يتحدد بمدى مماثلة تلك المجتمعات لمجتمع الدراسة.

2- اقتصار هذه الدراسة على المشرفين التربويين العاملين في المديريات التي شملتها الدراسة للفصل الدراسي الثاني 2004/2005.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

يتفق غالبية الباحثين أن الجذور التاريخية لمفهوم الاحتراق النفسي تعود إلى ما لا يقل عن قرن ونصف، إلا أن هذه الظاهرة لم يتم تناولها بالبحث والدراسة إلا في أواسط السبعينات من القرن الماضي 1974 (الرشدان،1995).

ويعتبر العالم النفسي فرويد نبرجر (Freudenberger) أول من صاغ تعبير الاحتراق النفسي ليشير إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل، حيث قام بنشر العديد من المقالات التي تصف هذه الظاهرة عند العاملين في بعض المؤسسات الصحية، وقد عرّف هذا العالم الاحتراق النفسي بأنه " حالة من الإجهاد والاستنزاف للطاقة النفسية ناتجة عن عدم قدرة الفرد على تحقيق أهدافه" (الشعبي، 2003).

ويرى فرويد نبرجر (Freudenberger) أن المهنيين المصابين بالاحتراق النفسي يتصفون بالسلبية، والتصلب في التفكير، وهذه الخصائص تقود إلى عقل مقفل أمام التغيير (Cedoline ,1982). وقد تناول العديد من الباحثين في السنوات الأخيرة ظاهرة الاحتراق النفسي بالبحث والدراسة لما لهذه الظاهرة من خطورة على الأفراد الذين يقعون ضحايا لها في مختلف المؤسسات.

وتعتبر الباحثة كريستينا ماسلاك (Christina Maslack) من رواد الباحثين في الوقت الحاضر في مجال الاحتراق النفسي، حيث قامت بالعديد من البحوث والدراسات التي ساعدت على تفسير هذه الظاهرة وفهمها، ففي عام (1976) قامت بدراسة هدفت إلى التعرف على هذه الظاهرة في مهن الخدمات الاجتماعية، وفي عام (1977) بحثت هذه الظاهرة لدى عمال الخدمات الإنسانية، كما بحثت هذه الظاهرة لدى العاملين في مهن المحاماة والمهن المساعدة ومهن الخدمات الإنسانية في عام (1978)، وفي عام (1979) بحثتها لدى العاملين في مهن العناية الصحية ولدى رجال الشرطة(Hartman &perlman ,1982).

وترى ماسلاك (Maslack) أن الاحتراق النفسي يصيب المهنيين الذين يواجهون صعوبات تحول دون قيامهم بالدور المطلوب منهم، مما يؤدي إلى شعورهم بالعجز والقصور عن تأدية عملهم بالمستوى المطلوب، وتكون النتيجة تدني مستوى الدافعية، والشعور بعدم الرضا، وفقدان الاهتمام بمن يتلقى الخدمات كالطلبة والمرضى (دواني والكيلاني وعليان، 1989).

وقد ظهرت بعض الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة في البيئة العربية ومن تلك الدراسات (أبو مغلي،1987؛ دواني وآخرون، 1989؛ العضايلة، 1990؛مقابلة وسلامه، 1993؛ حرتاوي،1991؛ الدبابسه، 1993؛ الرشدان، 1995).

2.2 تعريفات الاحتراق النفسي

أصبح مفهوم الاحتراق النفسي شائع الاستخدام في العقدين الأخيرين من القرن العشرين، وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية، ولذلك نجد أن التعريفات التي تناولت هذا المفهوم قد تعددت ويعتبر المحلل النفسي فرويد نبرجر (Freudenberger) أول من قام بتعريف الاحتراق النفسي على أنه " ظاهرة نفسية تصيب المهنيين وتجعلهم اقل إنتاجية، وأكثر كآبة، وأقل اهتماما ورغبة في العمل (الخالدي، 2002).

ومن التعريفات التي قدمتها الباحثة ماسلاك (Maslack) للاحتراق النفسي أنه "حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لأعباء ومتطلبات العمل التي تفوق طاقته، وينتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والعقلية والجسدية "، كما عرّفت ماسلاك وبانيز (Maslack & pines , 1977) الاحتراق النفسي في دراسة أجرتاها على العمال في مواقع العناية اليومية على انه " فقدان الاهتمام بالناس الذين تتعامل معهم "، وقدّمت ماسلاك وهارتمان (Hartman ,1996 Maslack &) تعريفا للاحتراق النفسي على انه " أعراض من الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي التي تحدث بين الأفراد الذين يعملون في مهن تتعامل مع الناس بصورة رسمية " (الفرح، 2001).

وعرّفه لازاريوس (Lazarus) " أنه حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجةً للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد بما هو أكثر من طاقتهم وقدرتهم " (الجابري،2000).

أما ناجي (Nagy , 1984) فقد عرّف الاحتراق النفسي بأنه حالة ذهنية تظهر على شكل اكتئاب مرضي، وانهاك عاطفي وجسدي يصاحبهما إحساس باليأس والعجز في مجال العمل (الحايك، 2000).

وقدّم كننجهام (Cunningham , 1983) تعريفا للاحتراق النفسي بأنه " تلك الأعراض الناتجة عن الضغط المتواصل على المعلم وفي مقدمتها يأتي الإجهاد البدني والانفعالي والفسيولوجي" (الرشدان، 1995).

وعرّفه عسكر وجامع والأنصاري (1986) بأنه " التغيرات السلبية في الاتجاهات والسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل "، ومن أهم مظاهره: فقدان الاهتمام بالعميل، أداء العمل بطريقة روتينية، مقاومة التغيير، نقص الدافعية، وفقدان الابتكارية ".

وقام مقابلة وسلامة (1993) بتعريف الاحتراق النفسي على انه " الاستجابة المؤلمة لضغوط العمل المتراكمة والمتعاقبة ذات التأثير السلبي على الفرد وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث درجة تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها ".

أما فريدمان (Friedman ,1993) فقد ميّز بين التوتر النفسي والاحتراق النفسي وذكر بأنه يشير إلى حالات: وهن جسمي، إجهاد انفعالي، وعدم مبالاة عقلية تصيب الأفراد العاملين في مهن تتعامل مع الناس (الخالدي، 2002).

وعرّف البدوي (2000) الاحتراق النفسي بأنه " ظاهرة يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل، مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات، وفقدان الاهتمام بالعمل، والشعور بالتوتر النفسي، والإجهاد الانفعالي، والإنتاجية المتدنية في العمل، والتعامل الجاف مع العملاء.

وتوصل مقابله والرشدان (1997) إلى أن الاحتراق النفسي هو " استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة بفعل أعباء العمل ومتطلباته مما يعكس أثاره بصورة سلبية وبشكل مباشر على العملاء (طلاب، مرضى،...)، وعلى المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ولا يمكن التخلص من هذه الحالة إلا من خلال التعامل المباشر مع العوامل البيئية التي سببتها، وليس من خلال التركيز على دور الفرد في مسايرة تلك المواقف ".

كما أشار عيسى (1995) إلى أن الاحتراق النفسي حالة من التدهور النفسي والوظيفي تنتج عن زيادة الحساسية للضغوط المهنية، ولها بعدان رئيسان هما :

1- البعد النفسي:- ويعني حالة من الإجهاد النفسي ومظاهر الاكتئاب والقلق والتوتر والإحباط.

2- البعد المهني:- ويتسم بظهور مشكلات في التعامل مع المحيط الاجتماعي في الوظيفة.

كما عرّف بابيلا وأولدز (Papila & Olds , 1992) الاحتراق النفسي بأنه " رد فعل للتوتر المرتبط بالعمل ويتضمن الإجهاد الانفعالي، والشعور بعدم القدرة على إنجاز أي شيء في العمل، والإحساس بالعجز، وفقدان السيطرة (الزغول والخريشا والخالدي، 2003).

وذكر طوالبه (1999) أن هذا المفهوم يشير إلى التغيرات السلبية في علاقات واتجاهات صاحب المهنة نحو الآخرين بسبب ما يتعرض له من مضايقات داخل العمل وخارجه.

من خلال استعراض التعريفات السابقة يلاحظ أن هناك ارتباط واضح بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل، وان الاحتراق النفسي خبرة سلبية نفسية تتضمن المشاعر والاتجاهات والتوقعات. كما أن بعض التعريفات تحدثت عن الظاهرة نفسها وبعضها تحدث عن أسبابها وأثارها. كما يلاحظ ارتباط هذه الظاهرة بالمهن الإنسانية والاجتماعية التي تتطلب التعامل مع الآخرين لذلك يمكن النظر إلى الاحتراق النفسي على انه حالة داخلية (نفسية)، تصيب الأفراد الذين يعملون في

مجال تقديم المساعدة إلى الآخرين، وتتخذ أشكالا نفسية، مثل: تدني مستوى الإنجاز، فقدان الاهتمام بالعمل، وتكوين مفهوم سلبي تجاه الذات والآخرين.

3.2 أسباب الاحتراق النفسي

إن البحث في أسباب الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في أسباب الضغوط المهنية؛ نظرا لتشابه الظروف التي ينمو فيها كل منهما، وأن شعور الفرد بالضغوط المهنية والنفسية لا يعني بالضرورة تعرضه للاحتراق النفسي ولكن تعرضه للاحتراق النفسي يعد نتيجة حتمية للضغوط الناجمة عن العمل (الفرح، 2001)

وقد وضح عسكر وزملاؤه (1986) ثلاثة عوامل يتداخل بعضها ببعض وتسبب الاحتراق النفسي وهي:-

1- العوامل الخاصة بالجانب الفردي.

تتفق غالبية الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي أن المهني الذي يكون أكثر انتماءً لعمله ويمتاز بالدافعية والطموح هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره ويعود ذلك إلى المجهود الكبير الذي يبذله مع مواجهته لظروف خارجية تقلل من قيمة عطائه.

2- العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي.

إن زيادة اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية والتعليمية أسهم في ازدياد العبء الوظيفي على العاملين في هذه المؤسسات، وانعكس ذلك على طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، حيث يجد العاملون الأكثر انتماءً والتزاماً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يسبب لهم الشعور بالإحباط، ويحدث لديهم حالة من عدم التوازن تجعلهم عرضة للاحتراق النفسي.

3- العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي.

يأخذ العمل دوراً مهماً في حياة الأفراد والمجتمعات، وتلعب بيئة العمل وظروفه دوراً كبيراً في انخفاض حدة ضغط العمل، ويعد عجز الفرد عن التحكم في

بيئة العمل من العوامل التي تسبب له الشعور بالقلق والضغط النفسي وبالتالي الاحتراق النفسي.

أما مقابله وزميله(1993) فقد أشارا إلى عدة دراسات تعرضت لأسباب الاحتراق النفسي حيث أجمعت تلك الدراسات على دور المدرسة في احتراق المعلم النفسي من خلال قلة فرص الترقية، عدم التطور المهني، وروتين العمل اليومي.

ويرى سيدولين (Cedoline , 982) أن أهم العوامل التي تساعد على الاحتراق النفسي شعور الفرد بالاكتئاب الناتج عن عدم الاستعداد للعمل، والصراع المستمر، والطموح غير الواقعي، وفقدان الاستقلال الذاتي، ونقص السلطة في اتخاذ القرارات، والعمل المضاعف.

أما دومين (Domain , 1981) والمشار إليه في العقرباوي (1994) فقد أشار إلى مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي ومنها: عوامل نفسية وجسدية تتمثل في: القلق والتوتر والإرهاق، وأخرى وظيفية: مثل عدم المساواة في الرواتب بين العاملين مقارنة بالجهود المبذولة، غموض الدور، وانخفاض مستوى الدعم الاجتماعي.

كما أشارت كيرياكو (Kiriacou , 1987) والمشار إليها في الشعبي (2003)إلى أن العلاقات مع الزملاء، وظروف العمل المادية والنفسية، وتضارب الأدوار، والطلاب المشاغبين، ومكانة المعلم الاجتماعية تسبب الاحتراق النفسي.

ويشير ماهر (Maher , 1983) من خلال استعراضه أربع عشرة دراسة بحثت في أسباب وأعراض الاحتراق النفسي إلى وجود عدة أسباب رئيسة للاحتراق النفسي منها :-

1- العمل لساعات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.

2 – اتساع الدور وغموضه (القيام بواجبات متعددة، والغموض في متطلبات الدور).

3- تدني الشعور بالسيطرة على الإنتاج.

4- الشعور بالعزلة، وضعف العلاقات مع زملاء العمل.

5- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.

4.2 أعراض الاحتراق النفسي ومؤشرا ته

لقد توصلت ماسلاك وجاكسون (Maslack & Jackson , 1981) إلى ثلاثة أبعاد تعكس أعراض الاحتراق النفسي، سميت هذه الأبعاد باسم الباحثة ماسلاك وهي:

1- الإجهاد الانفعالي : Emotinal Exhaustion

2- تبلد المشاعر : Depersonalization

3- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: Personal Accomplishment Lack of

وذكر عسكر وزملاؤه (1986) مجموعة من الأعراض التي تظهر على الأفراد الذين يتعرضون للاحتراق النفسي ومنها :-

1- فقدان الاهتمام بالعميل وتكوين اتجاه سلبي نحوه.

2- أداء العمل بطريقة روتينية.

3- النقص في الدافعية للعمل.

4- مقاومة التغيير والتطوير.

5- فقدان الابتكارية والروح المعنوية.

6- الإحساس بالتعب والإنهاك.

7- تجنب التحدث مع الزملاء في شؤون العمل.

8- الإحساس باللوم والذنب وتأنيب الضمير.

وأشارت حرتاوي (1991) في دراستها إلى أن هناك دراسات عديدة حددت مجموعة من الأعراض للاحتراق النفسي منها: الإعياء الجسمي، عدم الرضا عن العمل، كثرة التغيب عن العمل، الخلافات الأسرية. وذكر مقابله وسلامه (1993) عدة أعراض تميز الاحتراق النفسي عند المعلم مثل: الإنهاك الانفعالي والجسدي، القلق والإرهاق والتوتر، الآلام الجسمية.

ولخص ماهر (Maher , 1983) الأعراض التي تظهر على الأفراد المصابين بالاحتراق النفسي بالآتي: تدني الروح المعنوية، الإنهاك والضيق، تدني مستوى الأداء في العمل، التقييم السلبي للذات، الشعور بالغضب والعزلة، التهرب من العمل، قلة الإبداع، التعامل الجاف مع الآخرين.

ويشير الرشدان (1995) إلى أن كلاً من سبانيول (Spaniol) وكابيوتو (Caputo) قد وصفا ثلاث درجات للاحتراق النفسي هي:

1- الدرجة الأولى: ما يمكن السيطرة عليه بسهولة، لأن الاحتراق النفسي في هذه الدرجة يظهر بشكل متقطع ويمكن التخلص منه بممارسة بعض التمارين الرياضية والهوايات المحببة والحصول على قسط وافر من الراحة.

2- الدرجة الثانية: تأخذ ظاهرة الاحتراق النفسي أشكالا خاصة ، فتصبح الأعراض فيها أكثر حدة وتأثيراً، وتدوم لفترة أطول، ويكون فيها الشخص متقلب المزاج، ويتطور لديه شعور بالسخرية من رؤساء العمل، والأشخاص الذين يتلقون الخدمات منه، ويمكن قياس درجة انفعاله على الرغم من استرخائه ونومه.

3- الدرجة الثالثة: تنشأ مشكلات صحية ونفسية لا يمكن أن تنتهي بسرعة بالعلاج، ويصاب الشخص الذي يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة معينة بالإحباط والقلق والاكتئاب والسلبية وينعكس ذلك على علاقاته في بيئة العمل والأسرة.

ويؤكد سيدولين (Cedoline , 1982) انه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة أعراض هي:

1- شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي. مما يؤدي إلى شعوره بفقدان الطاقة النفسية، وضعف الحيوية والنشاط، وفقدان الشعور بتقدير الذات.

2- الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي تقدم لها الخدمة (طلاب، مرضى)، وفقدان الدافعية للعمل.

3- النظرة السلبية للذات، والإحساس باليأس والعجز والفشل.

كما ذكر فرومان(Froman (عدة مظاهر تميز الاحتراق النفسي للمدرس ومنها: رد الفعل المتعاظم بالغضب، القلق والاكتئاب، والتعب والملل. أما في مجال العمل فيظهر الاحتراق النفسي على المعلم بصورة نقص كبير في الأداء ، والغياب المتكرر، والتقاعد المبكر، وتجاهل تحضير الدروس، ومعاداة الطلاب، والشعور بالإجهاد الانفعالي والجسمي، وتطوير ارتباط أقل مع مهنة التدريس (الزغول وآخرون، 2003).

5.2 وسائل الوقاية من الاحتراق النفسي

حاولت معظم الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي تحديد أسبابه ومصادره، ونبهت إلى الآثار السلبية الخطيرة الناجمة عنه، وعلى الرغم من عدم وجود وسيلة أكيدة لتجنبه وخاصة إذا كان الاحتراق من الدرجة الثالثة، إلا انه يمكن اكتساب بعض الممارسات والمواقف التي تخفف من حدة هذا الخطر، وقد اقترح فشمان (Fishman , 1986) وضع استراتيجيات لإدارات المدارس تتعامل مع تناقض الأدوار وغموضها، بحيث تعمل على تخفيف التناقض والغموض من خلال وضع خطوط واضحة ومحددة للمسؤوليات، وإعطاء وصف دقيق لكل مهنة داخل المؤسسة، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وتشكيل مجموعات دعم ومساندة للعاملين (حرتاوي، 1991).

وتوصل فرنش وكابلان (French and Caplan) إلى أن الأشخاص الذين يشاركون في اتخاذ القرارات يحققون نجاحاً وظيفياً، ولديهم تقدير عالي لذواتهم، ودرجة شعورهم بالتهديد الوظيفي متدنية مقارنة بأولئك الذين لا يشاركون في اتخاذ القرارات (شهاب، 2001).

كما أورد سيدولين (Cedoline , 1982) مجموعة من الطرق التي يمكن من خلالها التخفيف من الاحتراق النفسي منها :-

1- استغلال وقت الفراغ بممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية والاجتماعية

2- تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى مع زملاء العمل.

3- تسجيل خبرات الضغط اليومية في دفتر خاص (دفتر يوميات الضغط) تدون فيه السلوكات والأحداث غير السارة مع وصف مختصر للسلوك، وملاحظة أقوى ضغط، وإضافة الأفكار الداخلية التي ظهرت قبل وأثناء وبعد الضغط، وأسماء الأشخاص الذين أحاطوا بالحدث، وبعد أسبوع يتم مراجعة الملاحظات بحيث يتم استخدامها كأداة قوية للوعي وتغيير الذات.

4- التواصل والتفاعل بين الأفراد.

5- تنويع المهام.

6- تشجيع برامج إدارة الضغط.

7- المساعدة الإضافية عن طريق توزيع جزء من مهام العمل على بعض الزملاء.

8- التدريب الإضافي لمواجهة الحالات الصعبة (الرشدان، 1995).

وقدم عبد الله (Abdullah , 1996) إستراتيجيتين لمقاومة الاحتراق النفسي هما:

1- استراتيجية عمل مباشر: وتعتبر من الإستراتيجيات الفعّالة وتتم من خلال التعامل الإيجابي مع مصدر التوتر، لذلك ينصح بالتعامل معها.

2- استراتيجية تعتمد على استعمال وسائل مخففة: وتتفرع هذه الإستراتيجية إلى شقين هما:

1- استعمال الوسائل العقلية: وتعتمد على قدرة الفرد على تغيير انطباعاته تجاه المواقف والظروف بحيث يتم النظر إلى المواقف الإيجابية فقط.

2- استعمال وسائل جسمية: مثل الاسترخاء، وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية والاجتماعية.

وقدمت وسكوف (Weiskopf , 1985)والمشار إليها في الخالدي (2002)عدة افتراضات يحمي بها المدرس نفسه من الاحتراق النفسي ومنها :-

1- تحديد مصدر التوتر والانفعال لوضع برنامج للمعالجة.

2- تحديد أهداف واقعية للمدرس والطلاب.

3- تفويض المهام والأعمال للآخرين.

4- تجنب العزلة والحصول على الدعم الاجتماعي من الزملاء والمجتمع.

5- الابتكار والتجديد في العمل وتجنب الملل والروتين.

6- ممارسة الأنشطة الاجتماعية والرياضية.

6.2 الدراسات السابقة

عند قيام الباحث بمراجعة الأدب التربوي السابق الذي تناول ظاهرة الاحتراق النفسي، وجد مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذه الظاهرة من جوانب ومتغيرات عدة، وسيقوم الباحث بعرض بعض هذه الدراسات ذات العلاقة

بموضوع الدراسة معتمدا على التسلسل الزمني لها بدءا بالدراسات العربية ثم الأجنبية.

1.6.2 الدراسات العربية

أجرى عبدالرحمن (1992) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن، والتعرف على أثر كل من: الخبرة في الإشراف، المؤهل العلمي، وعدد المعلمين الذين يشرف عليهم المشرف التربوي على درجة الاحتراق النفسي، وقد تكونت عينة الدراسة من (148) مشرفا يمثلون (79%) من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وقد أظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المشرفين التربويين يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة من حيث التكرار والشدة باستثناء بُعد نقص الشعور بالإنجاز، فقد أظهرت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لهذا البعد كانت متدنية، وأشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيرات (الخبرة في الأشراف، المؤهل العلمي، وعدد المعلمين)، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في درجة الاحتراق النفسي تعزى إلى التفاعل بين متغيرات الخبرة والمؤهل العلمي وعدد المعلمين، وأشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة إحصائيا بين شدة السلوك وتكراره.

كما قام كل من مقابلة وزميله (1993) بدراسة للكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي بين المعلمين الأردنيين في ضوء متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة في التدريس، والموضوع الذي يدرسه المعلم، والمؤهل العلمي، والمرحلة التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من (424) معلما ومعلمة من الذين يدرسون مختلف المراحل التعليمية في المدارس الأردنية، وطبق في هذه الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمات أعلى منها لدى المعلمين على بُعد شدة نقص الشعور بالإنجاز، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالات إحصائية على مستويات المرحلة التعليمية على بُعد تكرار الإجهاد

الانفعالي وشدته ، حيث وجد أن معلمي المرحلة الثانوية يعانون من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى على مستويي التكرار والشدة، وبينت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالات إحصائية بين درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز على مستوى الشدة، ولم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين الموضوع الدراسي الذي يدرسه المعلم والمؤهل العلمي، وظاهرة الاحتراق النفسي على أي من الأبعاد الثلاثة للمقياس.

كما أجرى الطحاينة وعيسى (1996) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن، وأثر كل من متغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي ونوع المدرسة التي يعمل فيها المعلم والدخل الشهري والمنشات والملاعب والسلوك القيادي للمدير على مستويات الاحتراق النفسي للمعلم، وتكونت عينة الدراسة من (440) معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة البالغ (1707) معلماً ومعلمة، وتم استخدام مقياس ماسلاك المعدل للاحتراق النفسي، واستبانة وصف القائد، وأشارت النتائج إلى أن معلمي التربية الرياضية يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي ونوع المدرسة وعدد الطلاب وعدد الحصص والدخل الشهري والسلوك القيادي للمدير، في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى إلى الجنس، العمر، الخبرة، المنشآت، والملاعب المتوفرة.

وفي دراسة أجراها المقابلة والرشدان (1997) والتي هدفت إلى بحث ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية، ومعرفة إذا كان هناك أثر دال إحصائيا لمتغيرات الجامعة، أو الكلية، أو الرتبة الأكاديمية، وتكونت عينة الدراسة من (463) عضو هئية تدريس في الجامعات الثلاث: اليرموك، والأردنية، ومؤتة، ممن يقومون بمهام التدريس في كليات الآداب، والعلوم، والعلوم التربوية، والتربية الرياضية، والشريعة، والاقتصاد والعلوم الإدارية خلال الفصل الأول من العام الدراسي 1994-1995 ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ذو الصورة الجديدة ، والذي يتكون من ثلاثة

أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وقبل استخدام هذا المقياس تم التأكد من صدقه وثباته.

وللإجابة عن أسئلة الدراسة، استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية وتحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة(One way Manova)، واختبار نيومان – كولز للمقارنات البعدية، وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

هناك درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كل من الجامعات الثلاث، وهناك فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للجامعة، حيث كانت أعلى درجات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، ثم في الجامعة الأردنية، فجامعة اليرموك على التوالي، وهناك فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للرتبة الأكاديمية، حيث تبين أن أعلى درجات الاحتراق كانت لدى أعضاء هيئة التدريس في رتبة أستاذ مساعد، يليهم أستاذ مشارك، ثم رتبة أستاذ، وأخيراً الرتب الأقل من ذلك، كما أن هناك فروقا دالة إحصائيا في درجات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للكلية، حيث تبين أن أعلى درجات الاحتراق كانت لأعضاء هئية التدريس في كليات التربية الرياضية، ثم كليات الآداب، وأقل درجة من الاحتراق كانت لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية.

وقام عودة (1998) بدراسة هدفت إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، والجنس، والخبرة، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية)، وتكونت عينة الدراسة من (558) معلما ومعلمة، بنسبة 10 % من المجتمع الأصلي للدراسة، واستخدم الباحث مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي؛ حيث أظهرت النتائج أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية متدن ، بينما أظهرت النتائج عدم وجود تأثيرات لمتغيرات (العمر،

والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية) على الاحتراق النفسي، كما بينت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين ظغوط العمل والاحتراق النفسي.

وفي دراسة طوالبة (1999) التي هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في الأردن، وأثر كل من متغيرات الجنس، وصفة التعيين، وعدد الحصص الأسبوعية للمعلم على درجة الاحتراق إلنفسي، وتكونت عينة الدراسة من (100) معلم ومعلمة، تم فيها استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمي الحاسوب في الأردن يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى لأي من المتغيرات المستقلة أو التفاعلات الثنائية بينها.

بينما هدفت دراسة الحايك (2000) إلى الكشف عن مدى وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الأردنية الحكومية والخاصة في جميع محافظات المملكة على تكرار وشدة مجالات مقياس ما سلاك للاحتراق النفسي، ومحاولة الكشف عن مستوى ذلك الاحتراق (عال، متوسط، متدن)، ودراسة أثر كل من متغيرات الخبرة التدريسية، وجهة التعيين، والمرحلة التعليمية، وحاله الأجهزة، وعدد المدارس التي يدرس فيها معلم الحاسوب على مستويات الاحتراق النفسي لديه، وتوصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أن معلمي الحاسوب في الأردن يعانون من درجه عالية من الاحتراق النفسي على مستويي التكرار والشدة.

كما أجرى الجابري (2000) دراسة هد فت إلى الكشف عن أثر المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين في ثلاث مناطق تعليمية هي: (مسقط، الباطنة جنوب، والشرقية جنوب)، وذلك على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة. كما هدفت أيضا إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى إلى الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة للمعلمين، وقد تكونت عينة الدراسة من (657) معلماً ومعلمة من المناطق التعليمية الثلاثة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، واستخدم في هذه الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين في المناطق التعليمية الثلاث

يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، كما توجد فروق ذات دلالات إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المنطقة التعليمية على تكرار بُعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وشدتهما، كما توجد فروق ذات دلالات إحصائية تعزى لمدة خدمة المعلم في المنطقة التعليمية.

كما قام الفرح (2001) بدراسة حول الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. وقد حاولت الدراسة معرفة اختلاف مستوى الاحتراق النفسي باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس، والجنسية، والتخصص العلمي، والمستوى التعليمي، ومستوى الخبرة، والراتب الشهري، ونوع الإعاقة، وقد تكونت عينة الدراسة من (122) مشاركا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من جهات مختلفة يوجد فيها عاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث استخدم الباحث مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي وكان من أبرز النتائج ما يلي:

1- درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة متوسطة.
2- الذكور العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة أكثر إحساسا من الإناث بنقص الشعور بالإنجاز.
3- القطريون العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة أكثر تعرضا للاحتراق قياسا بالجنسيات الأخرى.
4 - عدم وجود فروق ذات دلالات في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المستوى التعليمي وسنوات الخبرة على العلامة الكلية للمقياس وعلى أبعاده الفرعية.

وأجرى الخريشا (2001) دراسة هدفت إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي بين المعلمين الأردنيين في محافظة الكرك، وتحديد بعض العوامل الديمغرافية التي لها علاقة بهذه الظاهرة، وتكونت عينة الدراسة من (544) معلم ومعلمة، وتم استخدام مقياس ما سلاك للاحتراق النفسي في الدراسة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين في محافظة الكرك يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية على بُعد الإجهاد الانفعالي، ودرجة متوسطة على

بُعدي تبلد المشاعر ونقص الإنجاز، كما توصلت الدراسة إلى أن متغيرات الجنس، والمؤهل التعليمي، والخبرة لها علاقة جوهرية بمستوى الاحتراق النفسي للمعلمين.

أما دراسة شهاب (2001) فقد هدفت إلى مقارنة مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين، ومديري المدارس في محافظة اربد، وذلك على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة وهي: شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره، وشدة تبلد المشاعر وتكراره، وأخيراً شدة نقص الشعور بالإنجاز وتكراره، كما هدفت أيضا إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى إلى نوع الوظيفة، والجنس، والمؤهل العلمي للمشرفين والمديرين في محافظة اربد. وسعت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائيا بين شدة الاحتراق النفسي، وتكرار حدوث السلوك الدال عليه عند أفراد العينة، وتكونت عينة الدراسة من جميع المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية والبالغ عددهم (151) مشرفاً تربوياً و (192) مديراً في محافظة اربد، ولجمع المعلومات الميدانية لهذه الدراسة، تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي (Maslash Burnout Inventoy) وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل التباين الثلاثي، تحليل التباين المتعدد، ومعامل ارتباط بيرسون، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- درجة الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين على تكرار كل من الأبعاد الثلاثة وعلى شدة بُعد تبلد المشاعر كانت متدنية، أما على بُعدي شدة الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز فكانت متوسطة، بينما كانت درجة الاحتراق النفسي لمديري المدارس الثانوية على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة للمقياس متوسطة.
2- توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) تعزى إلى نوع الوظيفة، حيث كانت أعلى لدى مديري المدارس الثانوية.
3- توجد فروق ذات دلالات إحصائية تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت درجة الاحتراق النفسي لدى الإناث أعلى من الذكور.

كما أجرى الزغول وآخرون (2003) دراسة هدفت إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات ، وعلاقته بالنمط القيادي الذي يتبعه مدير المدرسة كما يدركه المعلمون والمعلمات، وتكونت عينة الدراسة من (305) معلما ومعلمه، تم اختيارهم بالطريقه العشوائية الطبقية العنقودية، واستخدم في هذه الدراسة مقياسان هما:

1- مقياس وصف سلوك المدير القيادي لقياس إدراك المعلم لنمط القيادة.

2- مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- وجود درجه عالية من الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات على بُعد الإجهاد الانفعالي، ودرجه متوسطة على بعدي تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز.

2- وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى لجنس المعلم، حيث أظهرت النتائج أن الاحتراق النفسي عند الذكور أعلى من الإناث.

وفي دراسة أجراها الشعبي (2003) هدفت إلى معرفة درجات الاحتراق النفسي لدى الطلبة العرب الوافدين في جامعة مؤتة وعلاقته بالتخصص الأكاديمي والجنس، وقد تكونت عينة الدراسة من (309) طالباً وطالبة، من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (560) طالباً وطالبة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الاحتراق النفسي ضعيف لدى الطلبة العرب الوافدين في جامعة مؤتة ، كما أظهرت الدراسة وجود أثر للجنس على بُعد الإجهاد الانفعالي لصالح الإناث، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى لكل من التخصص، والجنس والتفاعل بينهما.

2.6.2 الدراسات الأجنبية

أجرى فريدمان (Friedman,1991) دراسةهدفت إلى تحديد العوامل المدرسية التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي عند المعلمين، وقد قيس مستوى الاحتراق بواسطة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

وقد تكونت عينة الدراسة من (1597) معلما في المرحلة الابتدائية تم اختيارهم عشوائيا من (87) مدرسة، وأوضحت النتائج إن هناك أربعة عوامل وظروف مدرسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي عند المعلمين هي:

1 – تحديد الأهداف من قبل الإدارة العليا، وإجبار المعلمين على العمل لتحقيقها.

2 - نقص الثقة في مهنة المعلم.

3 – تقييد الحدود الثقافية للمدرسة.

4 – الظروف الفيزيائية غير المقبولة.

وقامت مانيرآيد (Maynard- Ide,1993) بإجراء دراسة هدفت الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى المدرسين العاملين وبيان أثر كل من الجنس، والعرق، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي في درجة الاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من (145)معلما ومعلمة من معلمي المدارس المتوسطة في ولاية تكساس الأمريكية ومدنها، وقد استخدمت الباحثة مقياس ماسلاك المعدل للاحتراق النفسي ، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن معلمي المدارس المتوسطة في المدن من العرق الأبيض يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الأمريكيين من أصل إفريقي، وأن معلمي المدارس المتوسطة من الذكور والإناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاك المعدل للاحتراق النفسي، كما أن المعلمين المتزوجين في المدارس الثانوية يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الذين يوضعون تحت تصنيف آخر للحالة الاجتماعية.

وأجرت ناثارات (Natharat,1994) دراسة هدفت إلى تقدير مدى الاحتراق النفسي بين المعلمين التايلنديين، وقد ركز البحث على متغيرات (حجم الصف، حجم المدرسة، نوع المدرسة، العمر، الجنس، المكانة الاجتماعية، الراتب، المؤهل التربوي، سنوات الخبرة)، وتم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وقد تألفت

عينة الدراسة من (466) معلما للصفوف من الأول حتى السادس، منهم (198) من معلمي المدارس الحكومية، (268) منهم من المدارس الخاصة، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

1- الاحتراق النفسي بين المعلمين التايلنديين على بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي أعلى من بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر.
2- حجم الصف يؤدي إلى شعور أكبر بتبلد المشاعر.
3- عدم وجود ارتباط بين العوامل الشخصية (العمر، والجنس، ومستوى التعليم، والراتب، والحالة الاجتماعية) وبين الدرجات على أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

كما قام الباحثان بيرلمان وهارتمان (Perelman & Hartman,1984) بمراجعة للأدب المتصل بالاحتراق النفسي، وخلصا إلى أن الاحتراق النفسي هو استجابة إلى استنفاد عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسة هي:

1- الإجهاد النفسي والعاطفي.
2- إنتاجية العمل المتدنية.
3- التعامل الجاف مع العملاء.

كما توصلت الدراسة إلى إن مفهوم الاحتراق النفسي يتألف من أبعاد متعددة، وان لكل بعد درجة مستقلة عن الأخرى بالإضافة إلى ذلك خلصت الدراسة ومن خلال مراجعة (48) دراسة حتى عام (1981) إلى عدم وجود ما يشير إلى مفهوم الاحتراق النفسي إلا بعد عام (1974).

وفي دراسة أجراها سمول (Small,1989) استهدفت اختبار العلاقة بين مظاهر الإشراف وبين الاحتراق النفسي عند المرشدين في المدارس، بالإضافة إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المرشدون، وعلاقة كل من (العمر، الجنس، والخبرة) بالاحتراق النفسي ، وقد بلغت عينة الدراسة (169) مرشدا يعملون في مدارس نيوجرسي ، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن معظم أفراد العينة أفادوا بأن الإشراف الذي يمارسه أشخاص غير متخصصين، و الإدارة المتسلطة يؤديان

إلى حدوث الاحتراق النفسي، وكلما تقدم العمر بالمرشد أصبحت فرصة التعرض للاحتراق النفسي أكبر.

كما قام ريشاردسون (Richardson,1989) بدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية، وبين أساليب الإشراف التربوي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن أسلوب الإشراف التربوي (غير المتعاون) يؤدي إلى مستوى عال من الاحتراق النفسي على عكس الأسلوب (المتعاون) الذي يؤدي إلى مستوى منخفض من الاحتراق النفسي، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة بين نقص الشعور بالإنجاز، وبين أسلوب الإشراف، كما بينت النتائج أن نقص الشعور بالإنجاز يختلف بين المعلمين والمعلمات حيث سجل الذكور مستويات أعلى من الإناث على بعد نقص الشعور بالإنجاز، وأشارت نتائج الدراسة أيضا إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة كان متوسطا على بعدي الإجهاد الانفعالي ، ونقص الشعور بالإنجاز، ومنخفضا على بعد تبلد المشاعر(شهاب، 2001).

وهدفت دراسة جاريت (Garrette,1998) إلى الوقوف على الأثر المحتمل لاتخاذ القرارات المشتركة على الاحتراق النفسي لدى معلمي مجموعة مختارة من معلمي المرحلة الثانوية في ولاية جورجيا الأمريكية، وقد تكونت عينة الدراسة من (253) معلما للمرحلة الثانوية ، يمثلون سبع مدارس ثانوية في ولاية جورجيا ، طبق الباحث عليهم مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ، ومقياس انخراط المعلم ومشاركته في صنع القرار وهو من إعداد الباحث، وكشفت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة لبعد الاحتراق النفسي المتمثل في الشعور بنقص الإنجاز الشخصي بأبعاد اتخاذ القرارات المشتركة والمتمثلة في الأهداف والرؤيا والرسالة والمعايير والميزانية وتطوير الهيئة التدريسية، بينما لم تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد أخرى لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي والمتمثلة في (الإجهاد الانفعالي ، وتبلد المشاعر) وبين أساليب المشاركة في صنع القرارات الجماعية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية (عدد سنوات التدريس، وعدد

سنوات العمل في المدرسة الحالية) لها علاقة بالاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي فقط، كما أشارت إلى أن الجنس غير مرتبط بالاحتراق النفسي.

وقام العالمان (Yeun & Seeshing,1999) بدراسة بعنوان " مصادر الإجهاد والاحتراق والرضا الوظيفي لدى معلمي هونغ كونغ" هدفت إلى معرفة العوامل التي تؤثر على الإجهاد والاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين معلمي المدارس الثانوية في هونغ كونغ ، وأجريت مقابلات مع هؤلاء المعلمين لتحديد المصادر المحتملة للإجهاد ، وعلى أساس هذه القائمة من المصادر طور الباحثان استبانة تضمنت فقرات محددة لموقف معلمي المدارس الثانوية في هونغ كونغ. وكانت مصادر الإجهاد ستة هي:

الطلاب (سوء السلوك والاتجاهات غير المفضلة)، والآخرين (المشرفين والمفتشين)، والمنهج (متطلبات الاختبار)، والواجب (واجبات غير تعليمية)، وعبء العمل والشكر (قلة العرفان للتعليم والمهام الإدارية). وكانت مكونات الاحتراق النفسي للمعلم ثلاثة هي: إثارة الإجهاد، الحفاظ على الطاقة ، والإنهاك ، وقد تكونت العينة من (259) مدرسا ثانويا؛ حيث أشارت النتائج إلى أن جميع مصادر الإجهاد الستة ارتبطت بشكل دال مع مخرجات الاحتراق النفسي، حيث كان عبء التدريس أقوى عوامل احتراق المعلم نفسيا(الحايك، 2000).

وفي دراسة أجراها كل من انطونيو، بولبكروني، ووالترز (Antonio & Polychroni & Walters,2000) استهدفت التعرف على مصادر الإجهاد والاحتراق المهني لدى المدرسين في ذوي الحاجات التعليمية الخاصة في اليونان، تبعا لعدد من المتغيرات الخاصة بعينة الدراسة والتي تكونت من (110)من المدرسين الذين يعملون في مدارس خاصة في أثينا، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مصادر الإجهاد لدى المدرسين ذوي الاحتياجات الخاصة مرتبة حسب الأهمية هي: نقص تقدم التلاميذ، قلة اهتمام التلاميذ، العمل المجهد، العناية الخاصة بتلاميذ معينين، المسؤولية المستمرة عن التلاميذ، زيادة عدد التلاميذ، وصياغة المنهاج، ونقص مساعدة الحكومة، نقص الاهتمام بالمصادر والتجهيزات، ونقص التعاون بين الزملاء، كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات

الخبرة التعليمية في زيادة الإجهاد لدى المدرسين في مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة.

3.6.2 خلاصة الدراسات السابقة

1- أظهرت نتائج الدراسات التي تم استعراضها وجود ظاهرة الاحتراق النفسي عند المهنيين بشكل عام، وعند العاملين في مهنة التعليم بشكل خاص، بالإضافة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

2- لوحظ أن أكثر المقاييس استخداما في معظم الدراسات هو مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

3- معظم العينات التي شاركت في دراسات الاحتراق النفسي أظهرت درجة متوسطة من الاحتراق، كما ورد في نتائج دراسة كل من(عبد الرحمن، 1992؛ الطحاينه وعيسى، 1996؛ الرشدان، 1997؛ الجابري، 2000؛ الفرح، 2001؛ شهاب، 2001 ; سمول (Small، 1989).

وهناك عينه أظهرت درجة ضعيفة من الاحتراق النفسي كما جاء في دراسة (الشعبي، 2003)، بينما أظهرت عينات مستوى عال من الاحتراق النفسي كما في دراسة كل من (طوالبه،1999؛ الحايك، 2000).

4- أظهرت بعض الدراسات السابقة أن هناك علاقة بين بعض المتغيرات الديمغرافية ودرجات الاحتراق النفسي كما ورد في نتائج دراسة كل من (الرشدان، 1997؛الجابري، 2000؛ شهاب، 2001 1998 Maynard,1993 ; ;، AIkhrisha , 2001; Garrette) بينما أظهرت بعض الدراسات عدم وجود علاقة بين بعض المتغيرات ودرجة الاحتراق النفسي كما جاء في دراسة كل من (طوالبه، 1999 ; Natharat, 1996).

5- أظهرت نتائج بعض الدراسات وجود علاقة بين الجنس، ودرجات الاحتراق النفسي، حيث كانت الإناث أكثر احتراقا من الذكور كما جاء في دراسة (شهاب، 2001؛ الشعبي، 2003) على بعد تبلد المشاعر، بينما أظهرت دراسة

(الخالدي، 2002) أن الذكور أكثر احتراقا من الإناث، ولم تظهر دراسة كل من (عوده، 1998؛ طوالبة، 1999) أية علاقة بين الجنسين.

6- أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة عدم وجود علاقة بين سنوات الخبرة، ودرجات الاحتراق النفسي، كما ورد في نتائج دراسة كل من (عبد الرحمن، 1992؛عودة، 1998؛ الجابري، 2000؛ الفرح، 2001) بينما أظهرت دراسة جاريت (Garrette,1998) أن المعلمين الأكثر خبرة، لديهم مستوى عال من الاحتراق النفسي.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

يتضمن هذا الفصل وصفا لمجتمع الدراسة، وعينتها، وأداة الدراسة، والإجراءات التي اتبعت للتأكد من صدق الأداة وثباتها، وإجراءات تطبيق الدراسة، بالإضافة إلى الطرق الإحصائية التي استخدمت في معالجة بيانات الدراسة.

1.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن (الكرك، الطفيلة، معان العقبة) وعددهم (158) مشرفا ومشرفة، وذلك حسب إحصائيات قسم الإحصاء والتخطيط في كل من المديريات التابعة لهذه المحافظات للعام الدراسي 2005/2004 موزعين على تسع مديريات هي: قصبة الكرك، الأغوار الجنوبية، لواء القصر، لواء المزار الجنوبي، الطفيلة، لواء الشوبك، لواء البتراء، معان، العقبة، وبلغ عدد الذكور(123) مشرفاً، وعدد الإناث(35) مشرفة، والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة على مديريات التربية والتعليم في محافظات الجنوب.

جدول رقم (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المديرية والجنس

الجنس / المديرية	الكرك	الأغوار	القصر	المزار	الطفيلة	الشوبك	البتراء	معان	العقبة	المجموع
الذكور	23	10	12	15	20	12	10	11	10	123
الإناث	11	1	4	5	4	0	1	5	4	35
المجموع	34	11	16	20	24	12	11	16	14	158

2.3 عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (158) مشرفا ومشرفة، تم استرجاع (135) استبانة قابلة للتحليل، وتشكل ما نسبته

(85%) من مجتمع الدراسة، في حين كانت الاستبانات المتبقية (23) استبانة غير مكتملة ولذلك تم استبعادها، وبلغ عدد أفراد العينة من الذكور (104) مشرفا ومن الإناث (31) مشرفة ، وبخصوص أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم من (1- 5) سنوات فكان (53) مشرفا ومشرفة، وعدد أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم من (6- 10) سنوات (37) مشرفا ومشرفة، أما عدد الذين كانت خبرتهم أكثر من (11) سنة فبلغ (45) مشرفا ومشرفة.

وبخصوص أفراد عدد العينة الذين يشرفون على أقل من (75) معلما فبلغ (87) مشرفا ومشرفة، بينما بلغ أفراد العينة الذين يشرفون على أكثر من (75) معلما (48) مشرفا ومشرفة، والجدول رقم (2) يوضح توزيع إفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، وسنوات الخبرة، وعدد المعلمين.

جدول رقم (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين

المتغير		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	104	75 %77
	أنثى	31	%23
سنوات الخبرة	من1-5سنوات	53	%39,3
	من 6 -10سنوات	37	%27,4
	11 سنة فأكثر	45	%33,3
عدد المعلمين	أقل من 75	87	%64,4
	75فأكثر	48	%35,6

3.3 أداة الدراسة

استخدم في هذه الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي (Maslak Inventory Burnout)، ومن مبررات استخدامه أنه يتمتع بصدق وثبات عاليين، بالإضافة إلى أن معظم الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي، سواء التي أجريت في حقل التعليم، أو التي أجريت في حقول المهن الإنسانية الأخرى قد استخدمت هذا المقياس.

يتكون هذا المقياس من (22) فقرة، بنيت على شكل عبارات تسأل عن مشاعر الشخص المهني نحو السلوك الذي تعبر عنه الفقرة، ويطلب من المفحوص أن يستجيب مرتين لكل فقرة، مرة تدل على تكرار الشعور، ومرة تدل على شدته، وقد درجت الاستجابات التي تدل على تكرار الشعور من (1- 6)، حيث يعني الرقم (1) أن ما تنص عليه الفقرة (الموقف)، يحدث مع الفرد المستجيب قليلا في السنة، بينما يعني الرقم (6) أن ما تنص عليه الفقرة يحدث مع الفرد المستجيب يومياً، كما درجت الاستجابات التي تدل على شدة الشعور من (1- 7) ،حيث يعني الرقم (1) أن الموقف يحدث مع الفرد بدرجة ضعيفة جداً، ويعني الرقم (7) أن الموقف يحدث مع الفرد بدرجة قوية جدا.

ويحتوي المقياس على ثلاثة أبعاد للاحتراق النفسي هي:

1. الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion
2. تبلد المشاعر Depersonalization
3. نقص الشعور بالإنجاز Lack of personal Accomplishment

أما بالنسبة للبعد الأول (الإجهاد الانفعالي) فيقيس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة معينة، أو في مجال معين، وتقيس هذا البعد (9) فقرات.

أما البعد الثاني (تبلد المشاعر) فيقيس مستوى عدم الاهتمام أو اللامبالاة نتيجة للعمل مع فئة معينة، أو في مجال معين، وتقيس هذا البعد (5) فقرات.

أما البعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) فيقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه، ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، وتقيس هذا البعد (8) فقرات، ويمكن توضيح فقرات المقياس على الأبعاد الثلاثة من خلال الجدول رقم (3).

جدول رقم (3)

توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة

البعد	توزيع الفقرات	المجموع
الإجهاد الانفعالي	20،16،14،13،8،6،3،2،1	**9 فقرات**
تبلد المشاعر	22،15،11،10،5	5 فقرات
نقص الشعور بالإنجاز	21،19،18،17،12،9،7،4	8 فقرات

ولبيان الدرجات الفرعية التي تمثل الأداء على المجالات المختلفة فقد تمّ تصنيفها إلى درجات احتراق تراوحت بين العالية ، والمتوسطة ، والمتدنية والجدول رقم (4) يبين ذلك.

جدول رقم (4)

تصنيف شدة وتكرار مجالات مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي

المستوى	عال		متوسط		متدن	
المجالات	تكرار	شدة	تكرار	شدة	تكرار	شدة
الإجهاد الانفعالي	30 فما فوق	40 فما فوق	29-18	39 -26	17 -0	25 -0
تبلد المشاعر	12 فما فوق	15 فما فوق	11 -6	14 - 7	5 - 0	6 - 0
نقص الشعور بالإنجاز	33 -0	36 - 0	39 - 34	43 -37	40 فما فوق	40 فما فوق

يلاحظ من الجدول السابق أن ارتفاع الدرجات في المجالين الأول والثاني يدل على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي، بينما في المجال الثالث يدل ارتفاع الدرجات على تدني مستوى الاحتراق النفسي، فإذا كان مجموع الدرجات التي

حصل عليها المفحوص على تكرار الإجهاد الانفعالي (30 فما فوق)، ومجموع درجاته على شدة الإجهاد الانفعالي (40 فما فوق) دل هذا على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لديه.

أما إذا كان مجموع درجات المفحوص على تكرار الإجهاد الانفعالي (18- 29)، ومجموع درجاته على شدة الإجهاد الانفعالي (26- 39) دل ذلك على أن مستوى الاحتراق النفسي لديه متوسط ،وإذا بلغ مجموع درجاته على تكرار الإجهاد الانفعالي من (0 – 17)، وعلى شدة الإجهاد الانفعالي من(0- 25) دل ذلك على أن مستوى الاحتراق لديه متدن.

وبالنسبة للمجال الثاني من المقياس إذا كان مجموع الدرجات التي حصل عليها المفحوص على تكرار تبلد المشاعر (12 فما فوق)، ومجموع درجاته على الشدة (15 فما فوق) دل ذلك على أن درجة الاحتراق النفسي لديه مرتفعة، وإذا بلغ مجموع درجاته على تبد المشاعر من(6- 11)، وعلى شدة تبلد المشاعر من (7- 14) دل ذلك على أن درجة الاحتراق النفسي متوسطة، في حين تكون درجة الاحتراق للمفحوص متدنية، إذا بلغت مجموع درجاته على تكرار تبلد المشاعر من (0- 5) وعلى شدتها من(0- 6).

وبخصوص المجال الثالث إذا كان مجموع الدرجات التي حصل عليها المفحوص على تكرار الشعور بنقص الإنجاز من (0- 33)، ومجموع درجاته على شدة الشعور بنقص الإنجاز من(0- 36) دل ذلك على أن درجة الاحتراق النفسي لديه مرتفعة، أما إذا كان مجموع درجاته على تكرار نقص الشعور بالإنجاز من (34- 39)، ومجموع درجاته على شدة نقص الشعور بالإنجاز من(37- 43) دل ذلك على أن درجة الاحتراق النفسي لديه متوسطة، بينما إذا كان مجموع درجاته على تكرار نقص الشعور بالإنجاز(40 فما فوق) ومجموع درجاته على شدة نقص الشعور بالإنجاز (44 فما فوق) دل ذلك على أن درجة الاحتراق لديه متدنية.

1.3.3 صدق الأداة

أشار الباحثون الذين استخدموا مقياس ما سلاك للاحتراق النفسي في دراساتهم إلى أن هذا المقياس يتمتع بصدق وثبات عاليين فقد قامت ماسلاك وجاكسون(Maslack & Jackson,1981)بالتأكد من الصدق التمييزي للمقياس عن طريق تمييزه بين المعلمين الذين يعانون من احتراق نفسي عالي، وبين المعلمين الذين لديهم درجات متدنية من الاحتراق النفسي، حيث طلب من مديري المدارس أن يصنفوا معلميهم إلى معلمين لديهم درجة عالية من الاحتراق النفسي، ومعلمين لديهم درجة متدنية من الاحتراق النفسي، ومن ثم طلب من المعلمين أن يجيبوا على فقرات المقياس، حيث وجد أن هناك فروقا ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

كما قام دواتي، وزملاؤه (1989) بإيجاد دلالات صدق المقياس عن طريق عرضه على عشرة من المحكمين بهدف التأكد من مناسبة المقياس لهدف الدراسة.

وتحقق مقابلة،وزميله (1993) من صدق المقياس وملاءمته للبيئة الأردنية عن طريق آراء المحكمين، وبناءً على ملاحظاتهم،تمّ تعديل عدد من الفقرات، والإبقاء على الفقرات التي أجمع هولا المحكمين على سلامتها من جميع الوجوه.

كما قام الفرح (2001) بالتأكد من صدق المقياس ومدى ملاءمته للدراسة التي أجراها على العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر، وذلك بعرضه على ستة محكمين بهدف التأكد من مناسبة المقياس لهدف الدراسة، وسلامة الصياغة اللغوية للفقرات ومدى انتمائها للأبعاد التي وضعت لقياسها وفي ضؤ ملاحظات واقتراحات المحكمين، تمّ إجراء التعديلات المناسبة على فقرات المقياس، وتعديل الفقرات التي أجمع عليها المحكمون.

لذلك اعتمد البحث الحالي على ما قام به الباحثون الذين تناولوا ظاهرة الاحتراق النفسي فيما يتعلق بصدق المقياس.

2.3.3 ثبات الأداة

قامت ماسلاك وجاكسون (Maslach & Gackson ,1981) بحساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا(Cronbach Alfa) لتكرار وشدة الأبعاد الثلاثة للمقياس، حيث كانت على النحو المبين في الجدول رقم (5).

جدول رقم (5)

دلالات ثبات المقياس الأصلي

البعد	ثبات التكرار	ثبات الشدة
الإجهاد الانفعالي	0,90	0,87
تبلد المشاعر	0,79	0,76
نقص الشعور بالإنجاز	0,71	0,73

كما قام دواني، وآخرون (1989) باستخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد المقياس وللمقياس ككل، حيث بلغت للإجهاد الانفعالي (0,80) ولتبلد المشاعر (0,60)، ولنقص الشعور بالإنجاز(0,76)، وبلغ للمقياس ككل (0,75).

وباستخدام نفس الطريقة قام أبو هلاله وسلامة، (Abuhilah & Salamah, 1992) باستخراج معاملات الثبات لأبعاد المقياس، حيث كانت (0,84) لبعد الإجهاد الانفعالي، و(0,76) لبعد تبلد المشاعر، و(0,71) لبعد نقص الشعور بالإنجاز، أما في دراسة الوابلي (1995) فقد بلغت معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا على التوالي (0,83) ، (0,72) ،(0,86) للأبعاد الثلاثة للمقياس (الفرح، 2001).

وفي دراسة العقرباوي (1994) فقد بلغت معاملات الاتساق الداخلي لكل بُعد من الأبعاد الرئيسة على حدة، وللأداة ككل كما هو موضح في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6)

معاملات الاتساق الداخلي (كرونباخ- ألفا) كمؤشر لثبات كل بعد من أبعاد المقياس والمقياس ككل

الأبعاد	التكرار	الشدة	الفقرات
الإجهاد	0,86	0,89	9
تبلد المشاعر	0,78	0,85	5
نقص الإنجاز	0,86	0,87	8

وفي دراسة الجابري (2000) بلغت قيمة معامل الارتباط على تكرار جميع فقرات الاختبار ككل (0,73)، وبلغت قيمته أيضا على شدة جميع فقرات الاختبار ككل (0,78).

وبهدف التأكد من ثبات المقياس للدراسة الحالية تم استخدام طريقة الاختبار واعادة الاختبار (Test-Retest) وذلك خلال فترة أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني على عينة استطلاعية مكونة من (30) مشرفا ومشرفة من مديرية قصبة الزرقاء، وقد كانت معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني على النحو التالي:

بلغت قيمة معامل الارتباط على تكرار جميع فقرات الاختبار ككل (0,78) وبلغت قيمته أيضا على شدة جميع فقرات الاختبار ككل (0,75)، وهذه القيم التي تمّ استخراجها مقبولة لأغراض الثبات.

ويمكن أن تعزى أسباب الاختلاف في معامل الثبات بين الدراسات المذكورة لاختلاف الظروف والعوامل البيئة التي أجريت فيها، ولاختلاف طبيعة الأعمال التي تمارسها مجتمعات الدراسة.

3 4 إجراءات الدراسة

بعد تحديد مديريات التربية والتعليم المشمولة بالدراسة، والحصول على إحصائية من قسم الإحصاء والتخطيط من كل مديرية تبين عدد المشرفين التربويين العاملين في كل منها للعام الدراسي 2005/2004، تم توزيع الاستبانة على جميع

أفراد الدراسة والبالغة (158) مشرفا ومشرفة، مرفقا مع الاستبانة ورقة تعليمات توضح الهدف من الدراسة ،والتعريف بموضوعها ،وكيفية تعبئتها، وتطلب من المشرفين كتابة بعض المعلومات العامة التي تساعد في الوصف العام لهويتهم.

وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (135) استبانة، حيث تم إعطاء الاستبانات أرقاماً متسلسلة وجرى تفريغها يدويا، وبعد ذلك تم إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، وجرى التأكد من البيانات المدخلة بمقارنتها بالبيانات الأصلية التي جرى تفريغها يدويا على نماذج خاصة.

5.3 متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على متغير تابع واحد وعلى ثلاثة متغيرات مستقلة هي:

1- **المتغير التابع:** درجات المشرفين التربويين على أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وهذه الأبعاد هي:

أ. الإجهاد الانفعالي.

ب. تبلد المشاعر.

ج. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

2- **المتغيرات المستقلة:** اشتملت هذه الدراسة على المتغيرات المستقلة التالية :-

أ. الجنس وله مستويان (ذكر، أنثى).

ب. الخبرة الإشرافية وتشير إلى عمل المشرف التربوي في مجال الإشراف، وله ثلاثة مستويات هي:-

أ- من 1- 5 سنوات فما دون (قصيرة).

ب- من 6 - 10 سنوات (متوسطة).

ج- 11 سنة فأكثر (طويلة).

ج. عدد المعلمين: ويشير إلى عدد المعلمين الذين يشرف عليهم المشرف التربوي، وله مستويان هما:-

ا. أقل من 75 معلم.

ب. 75 فـــــأكثر.

6.3 المعالجة الإحصائية

من اجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، فللإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بتحديد درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الجنوب على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي،وتبلد المشاعر ،ونقص الشعور بالإنجاز) تم استخراج التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتكرار وللشدة ككل، ولكل بعد من الأبعاد الثلاثة على حده.

وبخصوص الأسئلة المتعلقة بوجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين في محافظات الجنوب، تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين على كل من التكرار والشدة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تم إجراء تحليل التباين الثلاثي THREE WAY ANOVA للمتغيرات المستقلة.

ولمعرفة ما إذا كان هناك علاقة دالة إحصائيا بين شدة الاحتراق وتكرار حدوث السلوك الدال عليه عند أفراد عينة الدراسة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين مجالات الأداة في الشدة، ومجالات الأداة في التكرار.

الفصل الرابع

عرض النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم التابعة لمحافظات الجنوب (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة)، بالإضافة إلى الكشف عن درجة الاحتراق النفسي (عالية، متوسطة، متدنية) عند المشرفين التربويين، من خلال استجابتهم على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

كما هدفت إلى معرفة أثر كل من الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين الذين يشرف عليهم المشرف التربوي على درجة الاحتراق النفسي على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم معالجة البيانات باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط وتحليل التباين ANOVA عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

ويتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة، مصنفة وفقا لتتابع أسئلة الدراسة.

4. 1 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

(ما درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب على تكرار الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي) ؟

للإجابة عن هذا السؤال والمتعلق بمعرفة درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين على تكرار الأبعاد الثلاثة لاختبار ماسلاك للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي ، وتبلد المشاعر ، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) ، تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من الأبعاد الثلاثة وللتكرار ككل والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد وللتكرار ككل

البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الانفعالي	24,06	8
تبلد المشاعر	10,34	4,4
نقص الشعور بالإنجاز	34,51	8
التكرار ككل	68,91	11,4

يتضح من الجدول السابق أن المشرفين التربويين في محافظات الجنوب يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، حيث إن متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة، الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز كانت (24.06)، (10,34)، (34,51) على التوالي. وهذا يعني أن درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين متوسطة وفق معايير ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي والمشار إليها في الجدول رقم (4) في الفصل الثالث (المنهجية والتصميم).

كما أن درجات أفراد عينة الدراسة على التكرار ككل بلغت (68,91) وهي درجة متوسطة أيضا، وفق معايير ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي والمشار إليه في الجدول رقم (4) في الفصل الثالث.

2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

(ما درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب على شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للشدة ككل ولكل بعد من الأبعاد الثلاثة وكما هو موضح في الجدول رقم (8).

جدول رقم (8)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد وللشدة ككل

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الانفعالي	28,82	10,78
تبلد المشاعر	12,22	6,06
نقص الشعور بالإنجاز	42,72	7,69
الشدة ككل	83,78	14,61

يتضح من الجدول السابق أن درجات عينة أفراد الدراسة على بعد شدة الإجهاد الانفعالي بلغت (28,82)، وهي تقع ضمن المستوى المتوسط للاحتراق النفسي حسب معيار ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي على هذا البعد، وأن درجات أفراد عينة الدراسة على بعد شدة تبلد المشاعر كانت (12,22)، وتقع ضمن المستوى المتوسط للاحتراق النفسي لمقياس ماسلاك لهذا البعد، وبالنسبة لدرجات أفراد عينة الدراسة على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي فكانت (42,72) ، وهي تقع ضمن المستوى المتوسط للاحتراق النفسي وفق معيار ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي ، والمشار إليه في الجدول رقم (4).

كما أن درجة الاحتراق النفسي على الشدة ككل قد بلغت (83,78)، وهذا يعني أن درجة الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين في الجنوب بشكل عام متوسطة، وفق معايير ماسلاك لتقدير مستوى الاحتراق النفسي.

3.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

(هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين في محافظات الجنوب تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين على التكرار ككل عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)) ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الثلاثي ANOVA كما هو موضح في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9)

تحليل التباين للمتغيرات المستقلة الثلاثة

THREE WAY ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	260,175	1	260,175	1,970	0,163
الخبرة	34,240	2	17,120	0,130	0,879
عدد المعلمين	19,584	1	19,584	0,184	0,701
الجنس*الخبرة	133,485	2	66,743	0,505	0,605
الجنس*عدد المعلمين	8,670	1	8,670	0,066	0,798
الخبرة*عدد المعلمين	112,729	2	56,365	0,427	0,654
الجنس*الخبرة *عدد المعلمين	757,487	2	378,744	2,867	0,061
الخطأ	16248,054	123	132,098		
المجموع	17506,104	134			

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (9) السابق عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين في محافظات الجنوب تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين أو التفاعل بينها على التكرار ككل وذلك عند مستوى الدلالة($\alpha = 0.05$).

4.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

(هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمشرفين في محافظات الجنوب تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين على الشدة ككل عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)) ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين ANOVA كما هو مبين في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10)

تحليل التباين للمتغيرات المستقلة الثلاثة

THREE WAY ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	4,362	1	4,362	0,020	0,888
الخبرة	195,946	2	97,973	0,446	0,641
عدد المعلمين	15,224	1	15,224	0,069	0,793
الجنس*الخبرة	229,998	2	114,999	0,524	0,594
الجنس*عدد المعلمين	192,015	1	192,015	0,875	0,351
الخبرة*عدد المعلمين	0,731	2	0,366	0,002	0,998
الجنس*الخبرة*عدد المعلمين	597,619	2	298,810	1,361	0,260
الخطأ	26999,247	123	219,506		
المجموع	28622,770	134			

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم(10) السابق عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين في محافظات الجنوب تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين أو التفاعل بينها على الشدة ككل عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

كما تم استخراج معامل الارتباط بين درجة تكرار الاحتراق النفسي وشدة الاحتراق النفسي على المقياس الكلي وعلى كل بعد من أبعاده الثلاثة والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9)

معامل إرتباط بيرسون بين درجة التكرار ودرجة الشدة على مستوى المجالات

المجالات	معامل الارتباط بين التكرار والشدة
الإجهاد الانفعالي	0,68
تبلد الشعور	0,60
نقص الشعور بالإنجاز	0,63

يتضح من خلال الجدول السابق وجود ارتباط إيجابي دال إحصائيا بين كل مجال من مجالات المقياس على مستويي التكرار والشدة ، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$).

الفصل الخامس

الخاتمة والمناقشة والتوصيات

1.5 الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الاحتراق النفسي (عالية، متوسطة، متدنية) لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الأردن، والتعرف على العلاقة بين متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، وعدد المعلمين في درجة الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين؛ حيث أظهرت النتائج أن المشرفين التربويين يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، والمقياس ككل، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، وعدد المعلمين ودرجة الاحتراق النفسي، والتفاعل بينهم.

2.5 المناقشة

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومحاولة تفسيرها وفقاً لتسلسل أسئلتها وعلى النحو التالي:

12.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤالين الأول والثاني

ما درجة تكرار وشدة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الأردن ؟

كشفت التحليلات الإحصائية لهذه الدراسة أن المشرف التربوي في محافظات الجنوب يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة وفق معايير ماسلاك للاحتراق النفسي على تكرار وشدة أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي)، المشار إليه في الجدول رقم (4) في فصل المنهجية والتصميم.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من (الرشدان ومقابلة ، 1997 ؛ الفرح ،2001 ؛ الطحاينة وعيسى ،1996).

كما اتفقت نتائج الدراسة جزئيا مع نتائج دراسة كل من (عبد الرحمن، 1992؛ Richardson, 1989) والتي أظهرت أن أفراد مجتمع الدراسة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق على بعدي تكرار الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من (الحايك،2000؛ طوالبه، 1999) والتي أظهرت درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى مجتمع الدراسة، كما اختلفت أيضا مع دراسات كل من (عودة،1998؛ الشعبي، 2003؛ شهاب، 2001) التي أظهرت درجة منخفضة من الاحتراق النفسي لدى أفراد مجتمع الدراسة.

تعد النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة مؤشرا واضحا على المعاناة التي يعيشها المشرف التربوي في مهنته؛ نتيجة للصعوبات وأعباء العمل اليومية التي تواجهه طيلة أيام العام الدراسي، وتحول دون قيامه بالمهام المطلوبة منه بشكل مناسب ، مما يؤدي إلى إحساسه بالعجز، ويترتب عليه ضغط نفسي، وتوتر عصبي يؤديان إلى تدني مستوى اهتمامه ودافعيته.

فكثرة أعمال المشرف التربوي ومهامه، وتوزيعها بين الجانبين، الفني والإداري يشتت فكره، ويقلل من تركيزه، ويبعده عن الهدف الأول للإشراف التربوي المتمثل في تحسين مستوى التعليم.

فالمشرف التربوي مطلوب منه زيارة أكبر عدد من المدارس أسبوعيا، والقيام بالكثير من الأعمال الروتينية والإدارية، والتي تعتبر من وجهة نظر المسوؤلين عنه في السلم الإداري مؤشرا واضحا للانضباطية والالتزام بالأنظمة والتعليمات ، ودليلا على الجد والاجتهاد والمثابرة في العمل، إضافة إلى المهام الرئيسة الأخرى للمشرف التربوي والمتمثلة في الزيارات الصفية، واللقاءات الفردية والجماعية مع المعلمين، وتطبيق الامتحانات، وتطوير المناهج، وعقد الندوات والدورات التدريبية، فالمشرف التربوي يمارس أكثر من خمس عشرة فعالية إشرافية أسبوعياً.

ولابد من الإشارة إلى تدني دخل المشرف التربوي، ونقص الإمكانات والوسائل اللازمة لتأمين الحياة الكريمة والاستقرار الوظيفي له مقارنة بزيادة متطلبات الحياة.

لذلك نجد أن الاستجابة لضغوط العمل اليومية من قبل المشرف التربوي، ومواجهة الكثير من المشكلات مثل زيادة عدد المعلمين العاملين على حساب العمل الإضافي، وصعوبة المواصلات، وعدم استجابة الإدارات التربوية لملاحظات المشرفين المتعلقة بالأمور الفنية والإدارية في المدارس، هي التي أظهرت هذه الدرجة من الاحتراق النفسي، لاسيما وأن وظيفة الإشراف التربوي تعتبر من الوظائف ذات المستوى العالي في جهاز التربية والتعليم.

5.2 2. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤالين الثالث والرابع

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تكرار وشدة الاحتراق النفسي الكلية للمشرفين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين أو التفاعل بينهم ؟

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين والتفاعل بينهم على التكرار والشدة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (1992)، والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة و عدد المعلمين أو التفاعل بينهم.

كما اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة الطحاينة وعيسى (1996) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين سنوات الخبرة والجنس ودرجة الاحتراق النفسي.

وبخصوص متغير الجنس فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسات كل من (عودة، 1998؛ طوالبة، 1999؛ Natharat ,1994؛ Garrette , 1998) التي أظهرت

عدم وجود علاقة بين الجنس ودرجة الاحتراق النفسي، كما اتفقت نتائج الدراسة جزئيا مع نتائج دراسة الفرح (2001) فيما يتعلق بسنوات الخبرة.

ومن جهة ثانية اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الخريشا(2001) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائيا بين درجة الاحتراق النفسي ومتغيرات الجنس وسنوات الخبرة. كما اختلفت نتائج هذه الدراسة جزئيا مع نتائج دراسات كل من (مقابلة وسلامة، 1993؛ الجابري،2000 ؛شهاب،2001؛ الزغول وآخرون،2003؛ الشعبي،(2003) فيما يتعلق في بعض المتغيرات.

ويمكن أن يعزى السبب في ضعف العلاقة بين متغير الجنس ودرجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات الجنوب إلى أن المشرفين التربويين ذكورا وإناثا يتمتعون بمؤهلات علمية ومسلكية وكفايات إنسانية وتنظيمية تمكنهم من التغلب على المشكلات الفنية والإدارية التي تواجههم إثناء العمل كونهم يتعرضون إلى نفس الضغوط والصعوبات بدرجة متساوية ، إضافة إلى أن الفجوة التي تفصل بين الذكور والإناث قد تقلصت في الأعمال المختلفة.

أما فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة فقد بينت الدراسة عدم وجود أثر دال إحصائيا بينه وبين درجة الاحتراق النفسي ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المشرف التربوي صاحب الخبرة (سنوات خدمته في الإشراف أكثر من إحدى عشرة سنة) تكونت لديه كفايات عالية في التعليم والإشراف والتدريب والعلاقات الإنسانية، ويحترم الفروق الفردية بين المعلمين، ويقوم بأعماله بطريقة منظمة، ولديه القدرة على توظيف الطرق والاتجاهات العلمية إلى الحد الذي يعتقد بأنها متطابقة مع الواقع التربوي كعملية اجتماعية.

من هنا، نجد أن المشرف التربوي الذي يمتلك الخبرة الفنية أكثر حكمة، وأميز تأهيلا وأنضج تعاملا، وأصبر على مواجهة المشكلات التربوية وأقدر على وضع الخطط والبرامج لتجاوز الصعاب، لذلك نجده أكثر ثقة بنفسه وأعماله وسلوكيات، مما يسهم في التقليل من ضغوطات العمل وبالتالي من الاحتراق النفسي لديه.

أما المشرف ذو الخبرة المتوسطة والقصيرة (خبرته أقل من عشرة سنوات)، فتعتبر مهنة الإشراف التربوي لديه من الوظائف العالية المستوى، ونوعا من أنواع الترقية والتطور المهني، وطموح كل معلم أن يصبح مشرفا تربويا، فيكون مندفعا ومتحمسا لعمله، ويكون اهتمامه منصبا على محاولة النجاح فيه، والقيام بما يتطلبه هذا العمل من مهام، لذا فان دافعيته للعمل تكون كبيرة.

ولذلك يمكن اعتبار الأسباب التي ذكرت سابقاً كافية للتقليل من أثر هذا المتغير على درجة الاحتراق النفسي للمشرف التربوي.

وبخصوص متغير عدد المعلمين وأثره على درجة الاحتراق النفسي للمشرف التربوي فلم تظهر نتائج الدراسة أي أثر يمكن أن يعزى لهذا المتغير على الاحتراق النفسي ، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن العدد القليل من المعلمين يهيئ للمشرف فرصا افضل لإيجاد جو عاطفي وإيجابي في العمل، مما يساعد على حفز هممهم، وتظافر جهودهم، وإيجاد الالتزام الداخلي المهني لديهم، ويساعد في وضع الخطط السليمة القائمة على أسس علمية لتقديم الخدمة الفنية بأسلوب جذاب، مما يزيد التواصل بينه وبين المعلمين، ويقلل من عبء العمل، ويؤدي إلى الابتعاد عن مصادر ضغوطات العمل ، في حين أن العدد الكبير من المعلمين يعني للمشرف التربوي تحديا خاصا في العمل ، ويشكل لديه دوافع داخلية لإنجاز هذا العمل الكبير، وربما يكون لهولاء المشرفين استراتيجيات متعددة للتغلب على ضغوطات العمل والمتطلبات الكبيرة التي تواجههم مثل فتح قنوات الاتصال مع المعلمين، وخلق جو من الصداقة والثقة، مما يعكس ذلك إيجابياً على شخصية المشرف التربوي، ويقلل من الضغوط الواقعة عليه.

2.5 التوصيات

في ضؤ هذه النتائج يوصي الباحث بما يلي:

1. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث لتقصي أسباب الاحتراق النفسي للمشرفين التربويين في محافظات الجنوب.

2. تهيئة المناخ المناسب وحشد الإمكانيات لتحقيق النمو المهني الذي يتيح للمشرفين التربويين تحقيق ذواتهم والوفاء بمسوؤلياتهم على نحو أفضل.

3. التخفيف من العبء الوظيفي الملقى على عاتق المشرفين التربويين، وإعفاءهم من الأعمال الروتينية والإدارية، وتحسين أحوالهم من الناحية المادية والمهنية.

4. تحديد مهام المشرف التربوي وصلاحياته.

المراجع

أ. المراجع العربية

البدوي، طلال حيدر.(2000). **درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان وأثر بعض المغيرات في ذلك.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الجابري، سالم محمد. (2000). **أثر المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية بسلطنة عمان.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

الحايك، هيام. (2000). **مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

حرتاوي، هند. (1991). **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية والخاصة.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الخالدي، مائسة عودة. (2002). **النمط الإداري المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الكرك الثانوية الحكومية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الخريشا، ملوح باجي. (2001). ظاهرة الاحتراق النفسي عند المعلمين الأردنيين في محافظة الكرك. **مجلة كلية التربية**، جامعة أسـيوط، 17 (2)، 2-18.

دواني، كمال والكيلاني، أنمار وعليان، خليل. (1989). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن. **المجلة التربوية**،الجامعة الأردنية، **5** (19)، 253-73.

الرشدان، مالك علي. (1995). **الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

الزغول، رافع والخريشا، ملوح والخالدي، مائسة. (2003). الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط القيادي لمديري ومديرات مدارس الكرك الثانوية الحكومية. **مؤتة للبحوث والدراسات**، جامعة مؤتة،18 (6) 243-269.

الشعبي، عبده سيف. (2003). **الاحتراق النفسي عند الطلبة العرب الوافدين وعلاقته بالتخصص الأكاديمي والجنس في جامعة مؤتة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن. الأردن.

شهاب، إيناس أحمد. (2001). **دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية في محافظة اربد**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

الطحاينة، زياد وعيسى، سهى. (1996). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقته ببعض المتغيرات. **مجلة دراسات**، الجامعة الأردنية، 23 (1)، 169-195.

طوالبه، محمد عبد الرحمن. (1999). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظات اربد والمفرق وعجلون وجرش. **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات**، جامعة مؤتة، (2)، 169-195.

عبد الرحمن، علي أحمد.(1992). **مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض المتغيرات**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد الأردن.

عسكر، علي وجامع، حسن والأنصاري، محمد. (1986). مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي. **المجلة التربوية**،الجامعة الأردنية، 10 (3)، 63-79.

العقرباوي، محمود.(1994). **مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

عودة، يوسف حرب. (1998). **ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

عيسى، محمد. (1995). التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض. **المجلة التربوية**، الجامعة الأردنية، 34 (9)، 117-161.

الفرح، عدنان.(2001). الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. **مجلة دراسات**، الجامعة الأردنية، 28 (2)،247-270.

المعمري، عليه بنت علي.(2001). **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان.

مقابلة، نصر والرشدان، مالك.(1997). مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات. **مجلة أبحاث اليرموك**، جامعة اليرموك، 13 (2)، 37-56.

مقابلة، نصر وسلامة، كايد. 1993). دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات. **مجلة جامعة دمشق**، 9(33-34)، 179-213.

ب. المراجع الأجنبية

Abdulla , T. (1996). Burnout and Coping Among Palestinian teachers. **International Yearbook on Teacher Education**, PP. 390-393.

Antonio , A. s. , Polychroni , F. & Walters , B. (2000). Sources of stress **and Professional Burnout of teachers of special educational needs in Greece International Special Education Congress** , University of Manchester ,24th-28th.

Garret , S. (1998). Relationship of Teacher Burnout and Dimentions of Decision- making in selected Georgia High Schools. **Dissertation Abstract International** , 56(3) , 775-A.

Perlman , B. & A. Hartman, A. (1984). Burnout: Summary and Future Research. **Human Relations** ,35, (4)PP. 283-305.

Cedoline , A. J. (1982). Job Burnout in Public Education:symptoms causes, & survivalskills. **Teasher College Press**: New York.

Maher, E. (1983). Burnout and Commitment: A Theoretical Alternative. **Personal and Guidance Journal**, 61 , (7) ,PP. 390-393.

Maynard , I. J. (1993). Analysis of Occupational Burnout among Teachers in Selected Urban Schools. **Dissertation Abstract International**, 53 , (12) , 4138-A.

Natharat , p. (1994). Defining Teacher Burnout in Public and Private Elementary Schools in Bangkok , Tailand. **Dissertation Abstracts International** , 56 (10) , 3893-A.

Small , L. N. (1989). Aspects of Supervision , Selected Demographic Characteristics and their relationship to Professional Burnout in school Psychologists. (The State University of New Jersy, 1988). **Dissertation Abstract International**, 49 , (80) , 2979-A.

Maslack , C. & jackson , S. (1981). **Maslack Burnout Inventory.** Manual / Palo Alto: Consulting Psychologist Press .

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي المشرف التربوي الفاضل

أختي المشرفة التربوية الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بدراسة ميدانية بعنوان : **(الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين وعلاقته بالجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين في محافظات جنوب الأردن)**، وذلك استكمالا لنيل درجة الماجستير في علم النفس التربوي من جامعة مؤتة.

أرجو الإجابة عن فقرات المقياس المرفق والذي يهدف إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة ، راجيا قراءة كل عبارة بعناية والإجابة عليها وذلك في بعدين هما : الأول : تكرار حدوثها معك ، والثاني : شدة حدوثها وذلك بوضع إشارة (x) تحت الرقم الدال على إجابتك في كل من البُعدين .

وبالنسبة لدلالة الأرقام في المقياس يرجى ملاحظة ما يلي:

بُعد التكرار متدرج من (1-6) ؛ حيث يعني الرقم (6) انه يحدث يوميا معك، بينما يعني الرقم (1) انه يحدث قليلا في السنة ، والرقم (5) انه يحدث معك لكنه أقل تكرارا من الرقم (6) وهكذا . . .

وبالنسبة لبُعد الشدة فهو متدرج من (1–7) ؛ حيث يعني الرقم (7) أن درجة تعرضك لهذا الموقف قوية جداً ، ويعني الرقم (1) أن درجة تعرضك لهذا الموقف ضعيفة جداً ، وبالنسبة للرقم (6) يعني انك تتعرض لهذا الموقف ولكن درجته أقل من الرقم (7) وهكذا . . .

وإذ اشكر تعاونكم البناء سلفاً ، أرجو أن أعلمكم بان إجاباتكم ستعامل بسرية، ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

وشكراً

الباحث : عارف حسن الرفوع

معلومات عامة : يرجى وضع إشارة (x) داخل المربع المناسب

المديرية :

الجنس		*الخبرة في الإشراف*		عدد المعلمين الـــذين يشـــرف عليهم المشرف التربوي	
		من 1- 5 سنوات	☐	أقل من 75	☐
انثى	☐	من 6 - 10 سنوات	☐	75 فأكثر	☐
ذكر	☐	11 سنة فأكثر	☐		

الشدة							العبارة	التكرار					
بدرجة ضعيفة جداً						بدرجة قوية جداً		يحدث قليلاً في السنة					يحدث يومياً
1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6
							1- أشعر بأنني مستنزف انفعاليا من ممارستي للمهنة .						
							3- أشعر بالقلق عندما أستيقظ من نومي واعرف أن علي مواجهة عمل جديد.						
							4- أستطيع أن افهم بسهولة مشاعر المعلمين نحو الأشياء .						
							5-أشعر أنني أتعامل مع بعض المعلمين وكأنهم أشياء لا بشر.						
							6-حقاً إن العمل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد والتعب .						
							7-أتعامل بفاعلية عالية مع مشاكل المعلمين .						
							8- اشعر بالاستنزاف النفسي من ممارستي لهذه المهنة .						
							9-أشعر أنني أؤثر إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لهذه المهنة .						
							10-أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاق بهذه المهنة.						
							11- أحس بالانزعاج والقلق لان هذه المهنة تزيد من قسوة عواطفي .						

							12-أشعر بالحيوية والنشاط.						
							13-أشعر بالإرهاق بسبب ممارستي لهذه المهنة .						
							14- اشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير .						
							15- حقيقة لا أهتم أو اكترث بما يحدث مع المعلمين من مشكلات.						
							16- إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطاً نفسية شديدة .						
							17- أستطيع بكل سهولة أن أخلق جواً نفسياً مريحاً مع المعلمين .						
							18- اشعر بالسعادة والراحة بعد العمل مع المعلمين .						
							19- لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة.						
							20-أشعر وكأنني على حافة الهاوية من ممارستي لهذه المهنة.						
							21- أتعامل بهدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفة للمعلمين أثناء ممارستي لهذه المهنة .						
							22- اشعر بأن المعلمين يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم .						